

Système de diagnostic
ODIS : Offboard Diagnostic Information System

Concept pour les opérateurs indépendants



Volkswagen Group France, novembre 2012

Sommaire



Il existe deux cadres législatifs dans l'Union Européenne concernant la mise à disposition par le Constructeur de l'accès au logiciel et matériel de diagnostic aux opérateurs indépendants (OI)

Aperçu des points clés de la règlementation Européenne

EU protection de la concurrence

- Applicable dans l'Union Européenne et EEA*)
- Règlement général sur la protection de la concurrence
- Applicable à tous les véhicules
- Le constructeur (OEM) doit donner l'accès aux informations sur la réparation et l'entretien des véhicules aux opérateurs indépendants dans les mêmes conditions contractuelles qu'aux réparateurs agréés (y. c. la formation et les équipements VAS)

- Basé sur le règlement 461/2010 de la Commission (validité du 1er juin 2010 au 31 mai 2023) et sur le règlement 330/2010 de la Commission (remplaçant le règlement 1400/2002 de la Commission expiré le 31 mai 2010)

EU5 / EU6

- Applicable dans l'Union Européenne et EEA*)
- Règlement relatif à la réception des véhicules à moteur
- Applicable aux véhicules répondant à la norme EU5/6
- Le constructeur (OEM) doit donner l'accès aux informations sur la réparation et l'entretien des véhicules répondant à la norme EU5/6 dans des conditions équitables
- Certaines conditions supposées être appliquées aux réparateurs agréés ne peuvent être appliquées (comme l'utilisation d'un équipement d'origine VAS)

- Basé sur le règlement 715/2007 et 692/2008 de la Commission

*) EEA = European Economic Area



ODIS Service pour les opérateurs indépendants (OI)

Détail de l'implémentation ODIS dans erWin



ODIS Service est mis à disposition des OI selon les modalités suivantes

Modèle économique pour un opérateur indépendant

Dimensions	Description
Matériel	▪ ODIS Service est compatible avec les testeurs VAS5051B, VAS5052A, VAS6150 /A/B et 6160 fournis par l'importateur. Davantage de testeurs seront mis à disposition dans l'année à venir. ▪ Alternativement un testeur avec un matériel approprié peut être utilisé par un OI avec toutefois un support limité dans ce cas.
Logiciel	▪ La licence du logiciel ODIS est disponible via erWin. ▪ ODIS Service pour les OI est appelé à remplacer VAS-PC. Seul le VW Crafter n'est pas encore supporté par ODIS Service (intégration planifiée en 2014). ▪ Pour les nouveaux véhicules Audi A3, VW Golf, Seat Leon et Skoda Octavia, VAS-PC ne peut plus être utilisé. Pour le diagnostic de ces modèles ODIS Service est indispensable.
Coûts	▪ Les coûts associés à l'usage d'ODIS Service pour un OI sont traités via erWin. Seuls les coûts du support assuré par l'importateur sont à rajouter.
Prix	▪ Tarification avantageuse pour un opérateur indépendant



Prix des forfaits pour un opérateur indépendant (EU5/6)

Grille des prix

Coûts

- ODIS Service forfaits via erWin :

Marque	1 h	1 jour	1 sem.	1 mois	1 an
Volkswagen	10 €	55 €	205 €	435 €	4 247 €
Audi	10 €	55 €	205 €	435 €	4 247 €
Seat	9 €	51 €	190 €	413 €	4 029 €
Skoda	9 €	43 €	158 €	323 €	3 188 €

- Support niveaux 1 et 2 assuré par l'importateur :

					1 an
Support par Org-ID					540 €

Remarques

- L'OI choisit le forfait pour l'usage d'ODIS Service, (choix possible : 1h, 1j, 1s, 1m, 1an)
- Un forfait permet d'utiliser ODIS Service sur un testeur. Pour utiliser ODIS Service sur un autre testeur dans la même plage temps il faut prendre un autre forfait.
- Dans le coût du forfait est inclus l'accès à une partie de l'information technique ELSA accessible via ODIS Service.
- Si parallèlement un forfait d'accès à l'ensemble de l'information technique ELSA a été souscrit cela ne donnera pas lieu à une compensation.
- Le coût des forfaits de diagnostic diffère légèrement selon la marque.
- Le forfait pour le support niveau 1 et 2 assuré par l'importateur est conditionné par l'utilisation d'un testeur de diagnostic homologué par le constructeur.



Plusieurs options matériels sont possibles pour implémenter le logiciel de diagnostic chez un opérateur indépendant

- Types de matériel (testeurs)

	Description	Source	Installation logiciel	Support
Testeurs VAS, existants	▪ VAS 5051B ▪ VAS 5052A ▪ VAS 6150, VAS 6150A	Testeurs actuellement existants dans le marché	Le logiciel doit être installé par l'utilisateur dans l'atelier. Les données d'installation sont dispo via erWin	Support complet
Testeurs VAS, nouvel achat	▪ VAS 6150B ▪ VAS 6160	Les testeurs et périphériques sont à commander auprès de l'équipement-outillage de l'importateur.	Le logiciel doit être installé par l'utilisateur dans l'atelier. Les données d'installation sont dispo via erWin	Support complet
Testeur PC non homologué	Testeur n'ayant pas été homologué par le constructeur	L'opérateur indépendant est responsable du respect des spécifications nécessaires	Le constructeur comme l'importateur ne peuvent assurer un support de l'utilisateur à l'installation	Aucun support matériel et véhicules non EU5/6 n'est assuré. Support limité du logiciel n'ayant pas d'implication matériel.



Concept d'implémentation ODIS Service chez un opérateur indépendant (OI)

▸ Vue d'ensemble du processus de distribution et d'installation pour un OI

Enregistrement	Licence et Achat d'un forfait	Installation du logiciel et des données	Diagnostic véhicule	Mise à jour du logiciel et des données
▸ Enreg sur erWin ▸ Dde d'Org-ID et du Global User ID ▸ Dde d'un GeKo-user et d'une carte Secur-ID pour les travaux liés à la sécurité	▸ Téléchargement ou cde d'un DVD pour le logiciel et les données ▸ Création licence pour le matériel sur erWin ▸ Achat forfait sur erWin	▸ Testeur VAS ou portable du commerce ▸ Interface VAS ou Pass-thru-box du commerce ▸ Internet	▸ Guide de dépannage ▸ Auto diagnostic ▸ Information	▸ erWin fournit régulièrement des mises à jour ▸ Tous les 6 mois (Mai et Novembre) une mise à jour majeure de ODIS Service
▸ erwin-User ▸ Org-ID et Global User ID ▸ GeKo-user ▸ Carte Secur-ID	▸ Logiciel ▸ Données ▸ Licence matériel ▸ Forfait	▸ Démarrer le système de diagnostic (le temps dépend du forfait souscrit)	▸ Diagnostic réussi des pannes	▸ ODIS Service est à maintenir à niveau



erWin est la plateforme centrale pour télécharger le logiciel ODIS Service et obtenir la licence pour un opérateur indépendant

▸ Page d'accueil erWin de Volkswagen (page similaire pour les autres marques du groupe) :

Autres boutiques erWin: erWin AUDI AG | erWin SEAT | erWin SKODA

erWin

A propos d'erWin | Produits et services | Informations spécifiques au véhicule | Informations en fonction des modèles

Mon erWin

Bienvenue sur erWin en ligne

Les informations de réparation et d'atelier électroniques de Volkswagen

Infos

Non inscrit

Connexion

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Connexion

Vous avez oublié votre mot de passe?

Réparation de véhicule

Diagnostic du véhicule

Apprentissage et formation continue

Réglages

Surface

Français

Article

Français

Offres supplémentaires

- Équipement d'atelier
- Qualification
- Informations techniques : questions
- Homologations d'huiles
- Volkswagen Training Online
- Logiciel VAS
- Nouveaux utilisateurs sur le service en ligne

Description

- erWin – accessible via Internet – est la plateforme centrale pour l'obtention de la licence ODIS Service, le logiciel et les données pour un opérateur indépendant (OI)
- Adresse d'accès des marques du groupe:

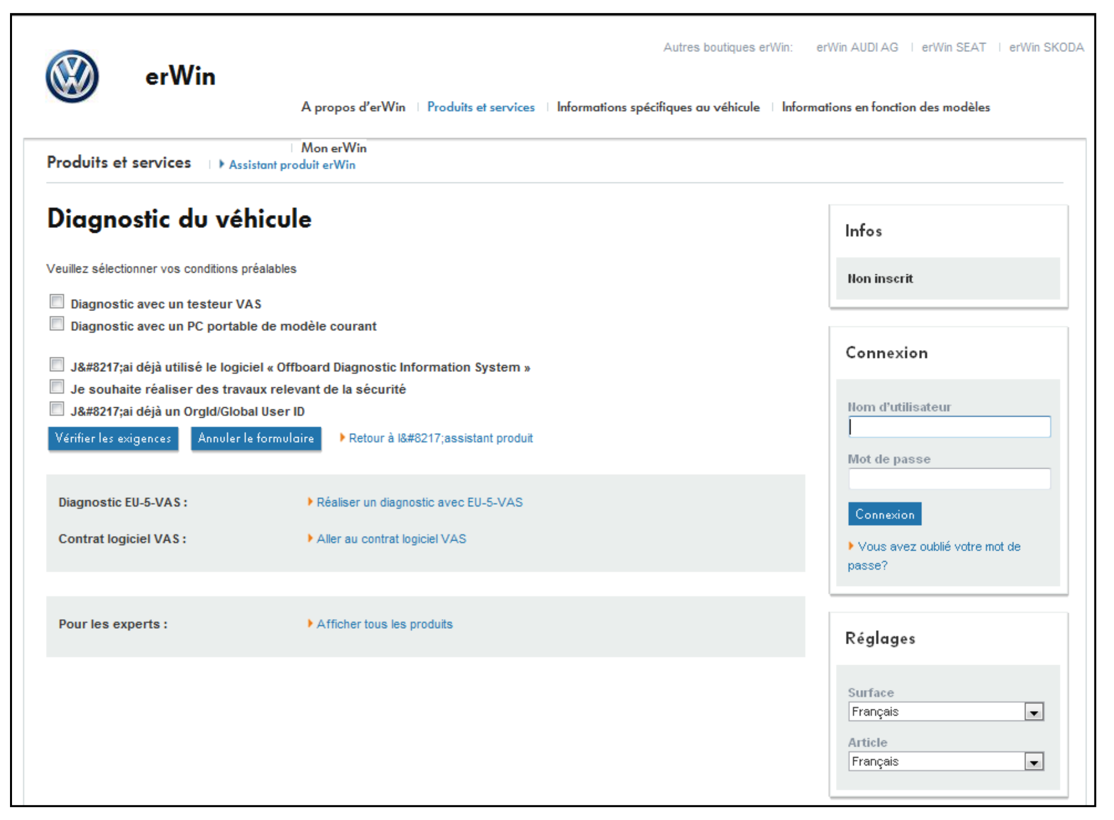
  Volkswagen : https://erwin.volkswagen.de
  Audi : https://erwin.audi.com
  Seat : https://erwin.seat.com
  Skoda : https://erwin.skoda-auto.cz

- L'importateur est responsable de l'enregistrement des opérateurs indépendants dans la base Clients (KVPS) et de l'attribution des identifiants de l'organisation (Org-ID) et de la création des utilisateurs (Global User-ID =GU-ID)
- Le paiement des forfaits ODIS Service s'effectue par carte de crédit via erWin



Un guide du processus d'enregistrement, d'obtention de la licence et les prérequis matériels est disponible dans erWin

▸ Vue du diagnostic du véhicule dans erWin :



Description

- L'utilisateur en suivant la check-list, reçoit automatiquement l'étape suivante en affichage.
- De l'information et des explications supplémentaires sont apportées par le guide.



Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (1/10)

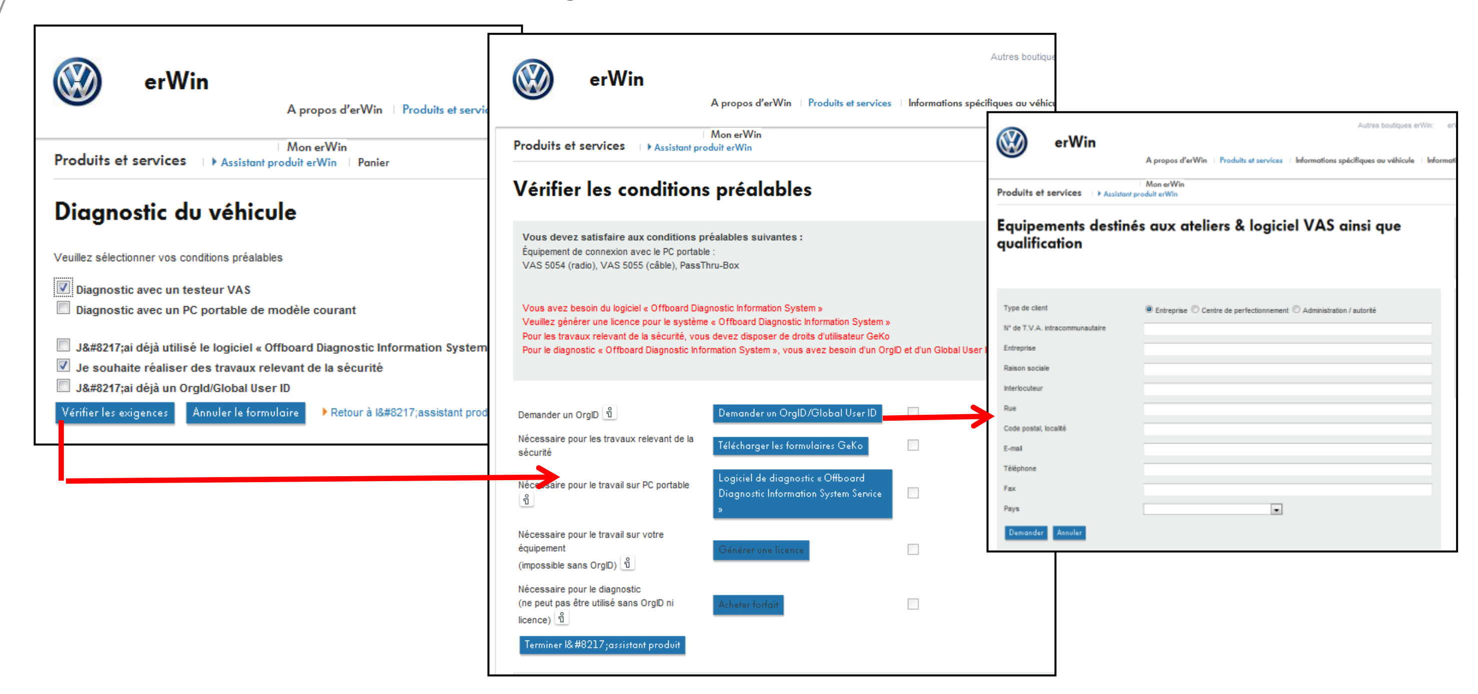
- Enregistrement (étapes 1 à 4) :

Etape 1

Enregistrement sur erWin

- L'enregistrement erWin est à faire simplement sur le site internet erWin de chaque marque souhaitée.

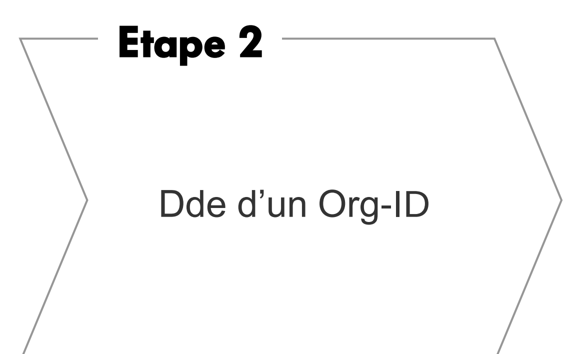
- L'adresse du site : https://erwin.volkswagen.de
- Menu "Produits et Services" puis "Assistant produit erWin" puis "Diagnostic du véhicule"
- Renseigner vos conditions préalables : quel testeur vous allez utiliser et si vous souhaitez faire des travaux relevant de la sécurité (codage et flashage)
- En cliquant sur "Vérifier les exigences" celles-ci s'affichent ….
- "Demander un Org-ID" remplir le formulaire puis cliquer sur "Demander"





Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (2/10)

Enregistrement (étapes 1 à 4) :



- L'OI a créé sa demande d'Org-ID via le site erWin. La dde a été routée vers l'importateur via mail.
- L'OI reçoit de l'importateur les modalités de création de l'Org-ID et les infos concernant l'acquisition de matériel.
- L'importateur enregistre l'OI et transmet en retour l'identifiant de l'organisation : l'Org-ID

La création d'un compte d'opérateur indépendant (OI) auprès de Volkswagen Group France s.a. nécessite la fourniture par l'OI des éléments suivants:

- Adresse de facturation complète
- Numéro TVA intra-communautaire
- Inscription au registre du commerce
- Numéro de SIRET

Ces documents sont à adresser par voie postale à l'adresse suivante :

Volkswagen Group France sa
Service Systèmes Techniques
Direction Pièces et Service
11 avenue de Boursonne BP 62
02601 Villers-Cotterêts Cedex

A réception de ces documents, le compte sera créé par Volkswagen Group France s.a.

Le Compte Client et son identification Org-ID seront transmis à L'opérateur indépendant par courrier ou par courriel.



Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (3/10)

Enregistrement (étapes 1 à 4) :

Etape 3

Dde de Global User ID pour les utilisateurs

- L'OI remplit et fait émarger les formulaires des utilisateurs qu'il fait parvenir à l'importateur
- L'importateur crée les utilisateurs
- Chaque utilisateur reçevra un Global User ID qui lui est propre

L'accès aux systèmes sécurisés (codage et flashage) nécessite la création d'une habilitation des utilisateurs.
Chaque utilisateur habilité recevra une identification appelée Global User-ID.

Un formulaire GeKo-SVM est envoyé à l'opérateur indépendant pour faire ses demandes d'habilitation des utilisateurs.

La copie d'une pièce d'identité des utilisateurs et un formulaire de confirmation de l'emploi des utilisateurs par l'opérateur indépendant doivent être joints.



Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (4/10)

Enregistrement (étapes 1 à 4) :

Etape 4

Dde de GeKo-user pour les travaux relevant de la sécurité et carte Secure ID pour l'usage d'Internet

- Un GeKo-user est requis pour les travaux touchant à la sécurité
- Le GeKo-user est paramétré par l'importateur dans la base constructeur
- La carte Secure ID est pré requise pour utiliser ODIS Service via Internet
- La carte Secure ID est envoyée par le constructeur à l'utilisateur chez l'OI

Suite au retour des formulaires de demande d'habilitation GeKo-SVM une demande d'une carte Secur-ID est faite au constructeur par l'importateur.



L'envoi de la carte Secur-ID est faite directement à l'attention de chaque utilisateur.

L'utilisateur renvoie l'AR de réception de la carte Secur-ID pour que le constructeur effectue l'affectation à son Global User-ID.



Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (5/10)

- Licence d'utilisation (étapes 5 à 7) :

Etape 5

Logiciel ODIS Service

Il y aura 5 liens de téléchargement dans erWin:

- Logiciel
- Manuels install
- Données pour le Diagnostic (Postsetup)
- Données Flash
- Mises à jour

Actuellement cde du logiciel sur un support de stockage DVD

Le téléchargement du logiciel ODIS sera possible à compter de mi-2013.

D'ici là, utilisez la possibilité de commande du DVD

erWin

Über

Offboard Diagnostic Inf

Software herunterladen

Sie haben die Möglichkeit, die Offboard Diag
Information System Software herunterzuladen. Die So
gliedert sich in fünf Pakete:

Software-Installation:
- OffboardDiagSetup-Service_x.y.z.exe (352 Megabyte)

Diagnosedaten:
- Postsetup_x.y.z.zip (7,5 Gigabyte)

Installationsanweisungen:
- Quickguides.zip (50 Megabyte)

Update:
- Update_x.y.z_to_a.b.c.zip (3,5 Gigabyte)

Flashdaten:
- Flashfiles_Volkswagen_2012-08.zip (1,2 Gigabyte)

Software auf einem Datenträger be

- Sie können die Offboard Diagnostic Information Sys
- Klicken Sie hierzu einfach unten auf "Bestellen".

Software auf Datenträger bestellen

Zum Seitenanfang

build: 555 (12-04-16 10:31 AM, 1-37-0-0-final)

Autres boutiques erWin:

erWin

A propos d'erWin | Produits et services | Informations spécifiques au véhicule | Info

Mon erWin

Offboard Diagnostic Information System Service

Téléchargement de logiciel

Le téléchargement du logiciel Offboard Diagnostic Information System Service (Service de système d'information hors circuit principal) sera prochainement possible. Veuillez utiliser ensuite la possibilité de commander un support de données.

Commander le logiciel sur un support de données

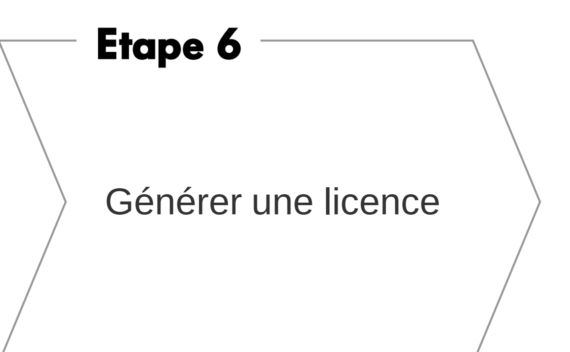
- Vous pouvez commander le logiciel « Offboard Diagnostic Information System » sur un support de données
- Cliquez pour cela simplement sur « Commander ».

Commander le logiciel sur un support de données



Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (6/10)

Licence d'utilisation étapes (5 à 7) :



- La licence est limitée pour le matériel déclaré
- La génération d'une licence exige d'avoir un Org-ID

erWin

A propos d'erWin | Produits et services | Mon erWin

Produits et services | Assistant produit erWin | Panier

Vérifier les conditions préalables

Vous devez satisfaire aux conditions préalables suivantes :
Équipement de connexion avec le PC portable :
VAS 5054 (radio), VAS 5055 (câble), PassThru-Box

Vous avez besoin du logiciel « Offboard Diagnostic Information System »
Veuillez générer une licence pour le système « Offboard Diagnostic Information System »
Vous avez besoin d'un forfait « Offboard Diagnostic Information System »

Demander un OrgID	Demander un OrgID/Global User ID	☑
Nécessaire pour le travail sur PC portable	Logiciel de diagnostic « Offboard Diagnostic Information System Service »	☐
Nécessaire pour le travail sur votre équipement (impossible sans OrgID)	Générer une licence	☐
Nécessaire pour le diagnostic (ne peut pas être utilisé sans OrgID ni licence)	Acheter forfait	☐

Terminer l’assistant produit

Cliquez sur le lien « Générateur d'identifiants d'équipement (Hardware-ID) »

erWin

A propos d'erWin | Produits et services | Informations spécifiques au véhicule | Mon erWin

Produits et services | Assistant produit erWin

Générer une licence pour le système « Offboard Diagnostic Information System »

Pour réaliser des activités en rapport avec le logiciel de diagnostic Offboard Diagnostic Information System, vous aurez besoin en plus d'une licence Offboard Diagnostic Information System. Veuillez suivre les étapes suivantes.

1. Vous êtes en possession du logiciel « Hardware-ID-Generator »
Si ce n'est pas le cas, télécharger et installer ici : Générateur d'identifiants d'équipement (Hardware-ID)

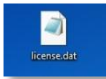
2. Vous avez déjà généré des identifiants d'équipement (HID) pour chaque PC
Si ce n'est pas le cas, veuillez générer un identifiant par PC. Utiliser pour cela le générateur d'identifiants d'équipement et l'exécuter sur chaque PC.

3. Veuillez générer une licence pour tous les identifiants d'équipement et les PC
Saisissez les identifiants d'équipement créés et générer la licence :

Org-ID : FR*****0
Hardware-ID : 8942740a1845c00ec0034ad7a73ab2b3PanasonicCorpor

Générer une licence | Non, retour à la sélection

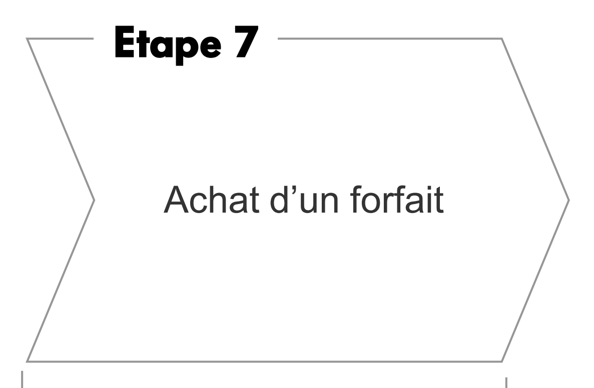
Réception en retour du fichier License.dat





Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (7/10)

Licence d'utilisation (étapes 5 à 7) :



- Un forfait est disponible pour les durées suivantes :
  - 1h, 1jour, 1semaine, 1mois, 1an
- L'achat d'un forfait exige d'avoir un ORG-ID

erWin

A propos d'erWin | Produits et services | Informations spéci

Produits et services | Mon erWin | Assistant produit erWin | Panier

Vérifier les conditions préalables

Vous devez satisfaire aux conditions préalables suivantes :
Équipement de connexion avec le PC portable :
VAS 5054 (radio), VAS 5055 (câble), PassThru-Box

Vous avez besoin du logiciel « Offboard Diagnostic Information System »
Veuillez générer une licence pour le système « Offboard Diagnostic Information System »
Vous avez besoin d'un forfait « Offboard Diagnostic Information System »

Demander un OrgID — Demander un OrgID/Global User ID
Nécessaire pour le travail sur PC portable — Logiciel de diagnostic « Offboard Diagnostic Information System Service »
Nécessaire pour le travail sur votre équipement (impossible sans OrgID) — Générer une licence
Nécessaire pour le diagnostic (ne peut pas être utilisé sans OrgID ni licence) — Acheter forfait

Terminer l’assistant produit

Autres boutiques erW

erWin

A propos d'erWin | Produits et services | Informations spécifiques au véhicule

Produits et services | Mon erWin | Assistant produit erWin | Panier

Forfait diagnostic de véhicule

Vous obtenez un accès qui vous permet de réaliser des activités en rapport avec le système Offboard Diagnostic Information System :

- diagnostic du véhicule
- travaux relevant de la sécurité
- travail en parallèle avec plusieurs utilisateurs

L'accès à la réalisation d'activités avec le « Offboard Diagnostic Information System » est payant et peut être réservé pour une période définie (forfaits). Pendant la durée d'accès, vous avez la possibilité de réaliser des activités de diagnostic avec le système d'informations de diagnostic non embarqué sur les véhicules.

Accès à...

- 1 heure (10,00 €)
- 1 jour (55,00 €)
- 7 jours (205,00 €)
- 30 jours (435,00 €)
- 365 jours (4.247,00 €)

OrgID

Ajouter l'accès dans le panier | Non, retour à la sélection



Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (8/10)

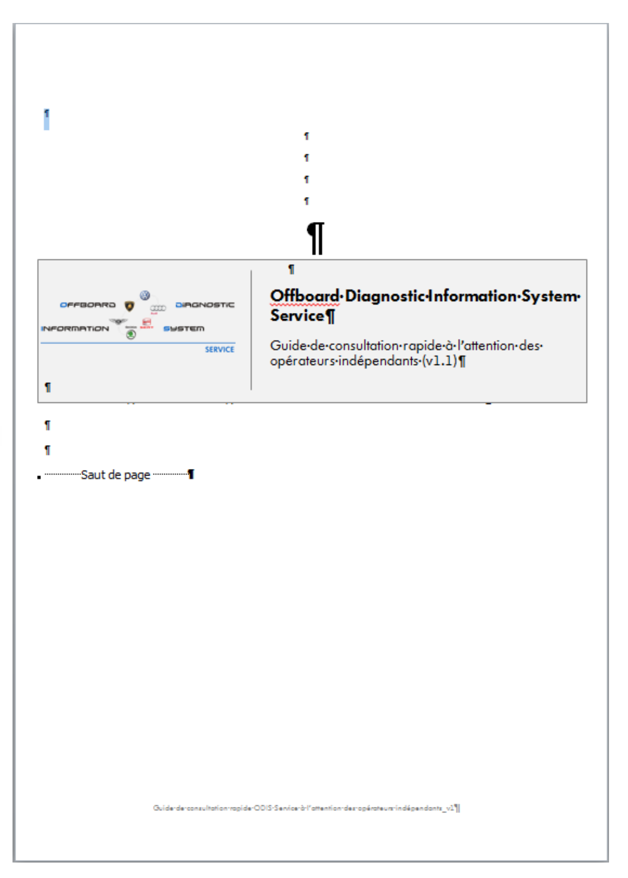
Installation :

Etape 8

Installation et usage du matériel

- Tenir compte des prérequis matériels
- Installation suivre le guide d'installation

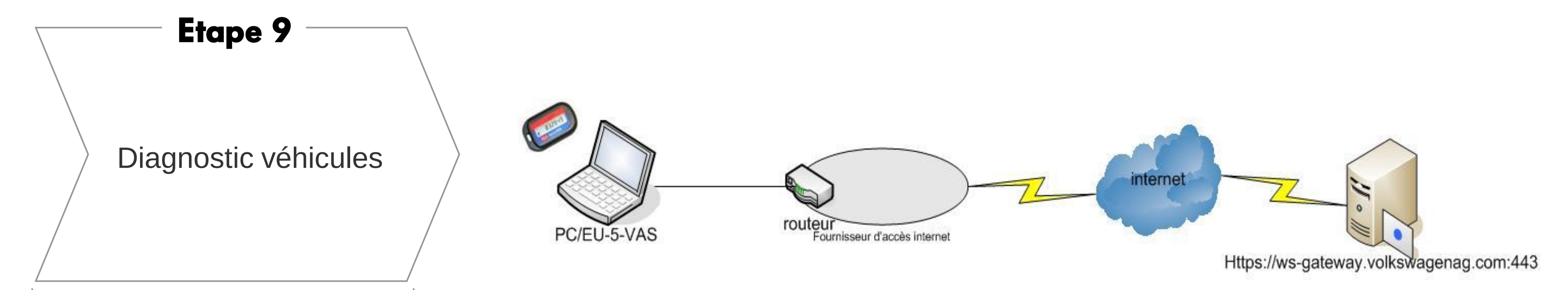






Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (9/10)

- Utilisation :



- Guide de dépannage
- Auto diagnostic
- Information



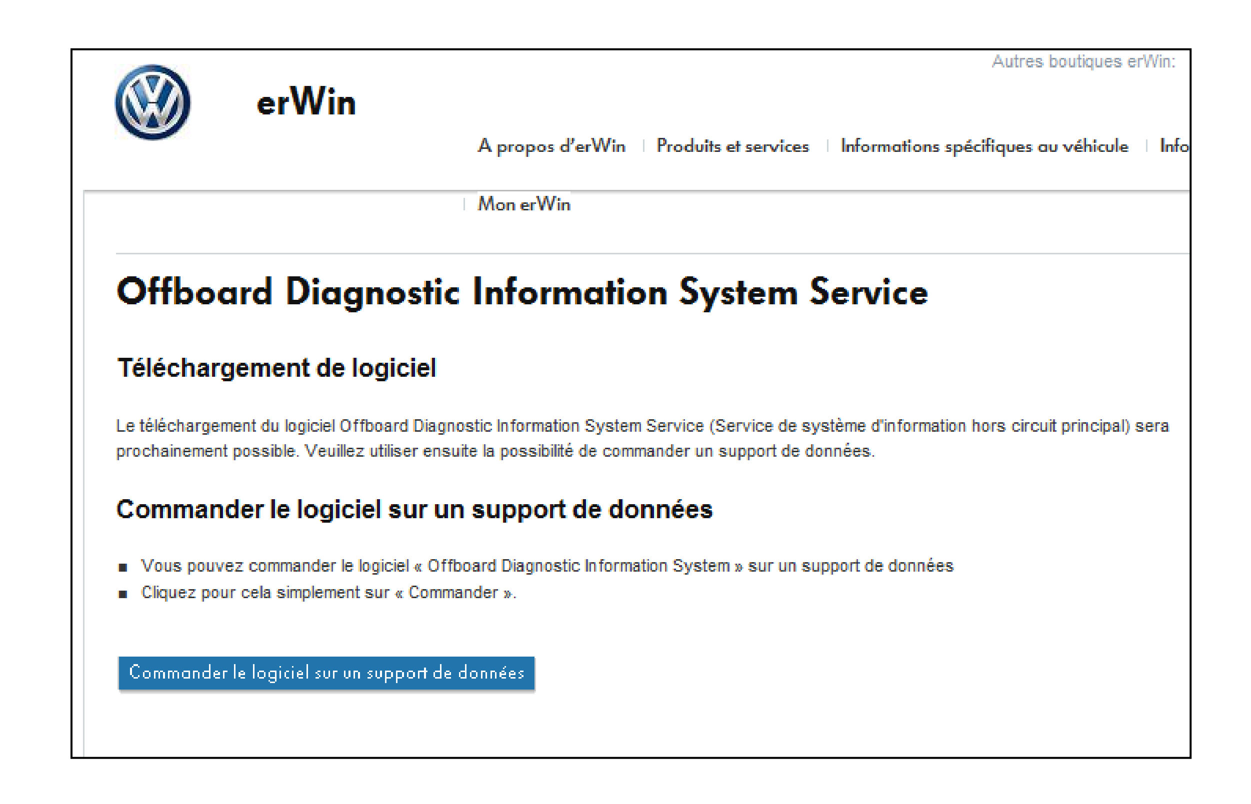
Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (10/10)

Mises à jour :

Etape 10

Mises à jour du logiciel et des données

- Des mises à jour régulières sont founies via le site erWin
- Tous les 6 mois (Mai et Novembre) une mise à jour majeure de ODIS Service (software + data) est mise à disposition via erWin





L'importateur fournis aux opérateurs indépendants les matériels nécessaires

- Vue d'ensemble de l'offre matériels VAS :

Matériels VAS

Systèmes existants sur le marché

VAS 6150
VAS 6150A

VAS 5052A

VAS 5051B

ODIS

Nouveaux testeurs 2012

+ ODIS
VAS 6150B Startline

+ ODIS
VAS 6160

Vehicle Communication Interface (VCI)

VAS 5054

Appareil de métrologie

VAS 6356
(non nécessaire pour un VAS 5051B)



Pour une utilisation efficiente du logiciel ODIS Service, les prérequis techniques suivants doivent être respectés par l'utilisateur d'ODIS Service

▸ Prérequis informatiques matériels et logiciels, pour un réparateur indépendant :

Prérequis matériels

- 1 GHz CPU, recommandé 2 GHz (dual core)
- 512 MB RAM, recommandé 2 GB
- 20 GB d'espace dispo sur disque dur

Prérequis logiciels

- Système d'exploitation: Windows XP avec SP3
- Windows 7 sera supporté à partir de la V.2.0.1 !
- Le programme SAM du CD-Utility fourni lors de la livraison d'un testeur VAS est prerequis pour ODIS Service sur les testeurs VAS 5051B et VAS 5052A. Sans ce programme ODIS Service ne peut s'installer.
- L'utilisateur ODIS Service doit toujours avoir un antivirus tenu à jour sur son testeur VAS (le team ODIS du constructeur utilise McAfee à cet effet)

Prérequis IT

- Accès à erWin
- Org-ID, Global User ID
- Internet (> 1 Mbit/s)

Prérequis IT pour travaux touchant à la sécurité

- Accès base de données des codages Fazit (Geko user)
- Internet (> 1 Mbit/s) + carte Secur-ID



ODIS Service fourniture des données par téléchargement

‣ Processus chez un opérateur indépendant pour obtenir les mises à jour et les données flash

Processus de mise à jour

- Les mises à jour et les données flash sont distribuées via erWin.
- Des archives ZIP seront mises à disposition mi-2013.
- L’opérateur indépendant devra télécharger les fichiers ZIP puis en extraire les données.
- ODIS Service peut alors se mettre à jour avec les données depuis les répertoires extraits (‘’dézippés’’).

Copie d’écran de la page pour les téléchargements:

Weitere erWin Shops: erWin AUDI AG | erWin SEAT | erWin SKODA

erWin

Über erWin | Produkte und Dienste | Fahrzeugindividuelle Informationen | Modellabhängige Informationen | Mein erWin

Offboard Diagnostic Information System Service

Software herunterladen

Sie haben die Möglichkeit, die Offboard Diagnostic Information System Software herunterzuladen. Die Software gliedert sich in fünf Pakete:

Software-Installation:
- OffboardDiagSetup-Service_x.y.z.exe (352 Megabyte)

Diagnosedaten:
- Postsetup_x.y.z.zip (7,5 Gigabyte)

Installationsanweisungen:
- Quickguides.zip (50 Megabyte)

Update:
- Update_x.y.z_to_a.b.c.zip (3,5 Gigabyte)

Flashdaten:
- Flashfiles_Volkswagen_2012-08.zip (1,2 Gigabyte)

Software auf einem Datenträger bestellen

- Sie können die Offboard Diagnostic Information System Software auf einem Datenträger bestellen
- Klicken Sie hierzu einfach unten auf "Bestellen".

Software auf Datenträger bestellen

Info

Angemeldet als
swindt

Warenkorb
› 1 Artikel

Zuletzt gesuchte VIN:
keine

Einstellungen

Oberfläche
Deutsch

Artikel
Deutsch

› Zum Seitenanfang

Nützliche Links: Classic Parts Center | Volkswagen Service | VW-Jobbörse | VW-Zubehörshop

Impressum | AGB | Datenschutz

build: 555 (12-04-16 10:31 AM. 1-37-0-0-final)



Le support d'un opérateur indépendant est assuré comme pour un réparateur agréé

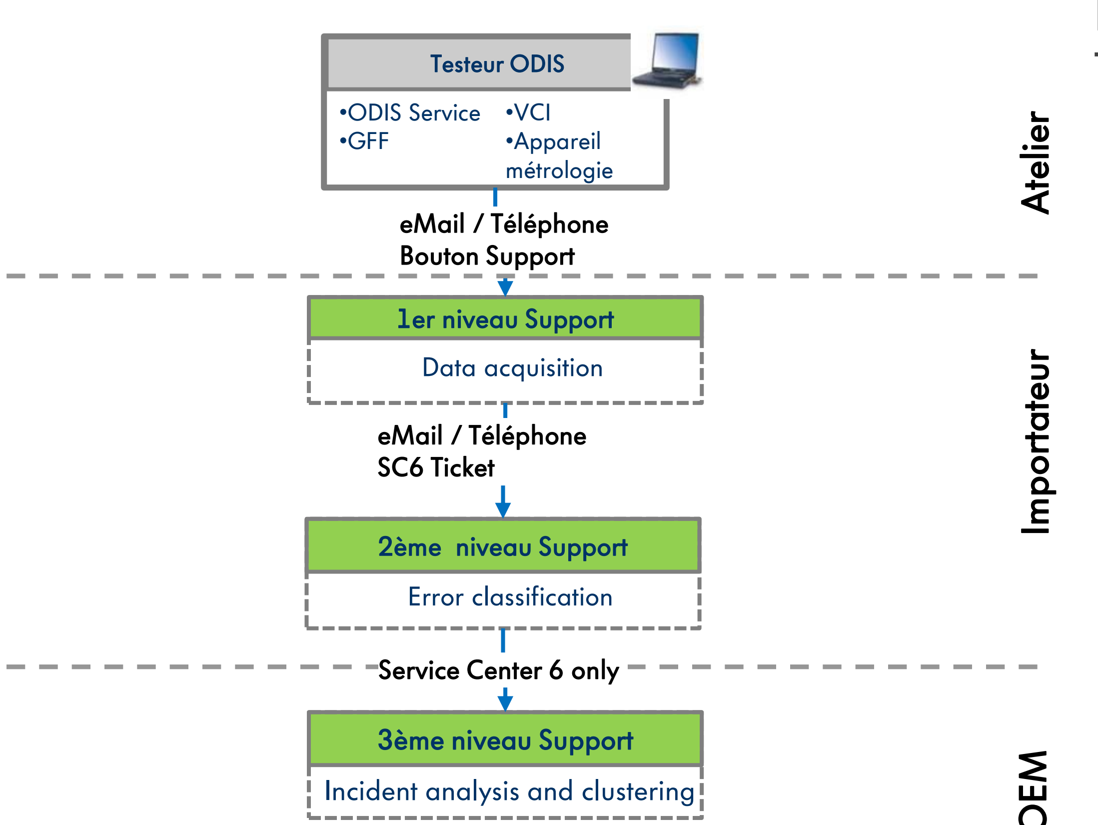
ODIS Service support facteurs clés pour un opérateur indépendant :

Dimensions	Description
Support (1er et 2ème niveau)	▪ L'importateur assure le support de 1er and 2ème niveau des opérateurs indépendants sur son marché ▪ La qualité du support d'un réparateur indépendant utilisant les matériels homologués est la même que pour un réparateur agréé
Support (3ème niveau)	▪ Le support de 3ème niveau & le support du matériel VAS sont assurés par le constructeur (OEM).
Imputation coût	▪ Le support est facturé par l'importateur au même prix qu'un réparateur agréé.



Le support d'ODIS Service pour un opérateur indépendant est assuré comme pour un réparateur agréé

▸ Vue d'ensemble de la structure du support – Diagnostic avec ODIS Service



Description

- L'opérateur indépendant contacte le support central directement en cas de problème avec ODIS Service
- Le support 1er niveau reçoit les demandes par divers canaux – toutes les demandes concernant ODIS Service peuvent être transmise par le bouton "Support" depuis ODIS. Le bouton support est en liaison avec l'adresse mail du support ODIS de l'importateur.
- La structure de support est la même pour les opérateurs indépendants que pour les réparateurs agréés
- La communication entre les supports de 2ème et 3ème niveau est faite uniquement via le système ServiceCenter
- Toutes les données concernant le support doivent être jointes au ticket selon le modèle convenu dans ServiceCenter
- Le support de 3ème niveau assure toutes les actions nécessaires à la résolution



Le support complet 1er, 2ème et 3ème niveau est assuré que si ODIS Service est installé sur un matériel VAS homologué par le constructeur (OEM).

▸ Vue d'ensemble des responsabilités du Support

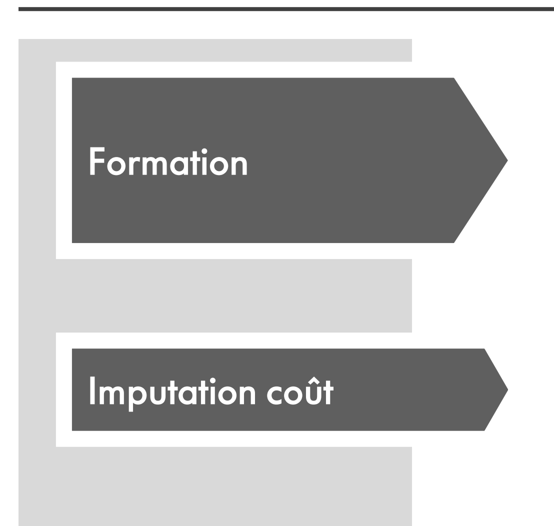
	Appareils VAS	Autres portables/matériels
Support matériel	Le support du matériel n'est assuré que si ODIS Service est installé et utilisé avec des matériels-VAS homologués.	Le matériel est exclu du support en cas d'utilisation d'un matériel non-VAS.
Support 1er & 2ème niveau Logiciels	Le support logiciel est assuré par l'importateur.	Le support du logiciel par l'importateur est limité et se restreint au seul contenu du guide de dépannage.
Support 3ème niveau Logiciels	Le constructeur (OEM) assure le support matériels et logiciels des niveaux 1 et 2 de l'importateur.	Le support du logiciel par le constructeur (OEM) est limité et se restreint au seul contenu du guide de dépannage.



La formation assurée aux opérateurs indépendants est comparable à la formation des réparateurs agréés

▸Formation des opérateurs indépendants

Dimensions



Description

- Le programme de formation de diagnostic avec ODIS Service des réparateurs agréés est entièrement mis à la disposition des opérateurs indépendants.
- La plate forme logistique de l'importateur doit être contactée pour la planification. Les coordonnées sont rappelées sur le site internet de chaque marque dans la rubrique ''opérateurs indépendants'' (Tél : 0 820 12 39 80)
- La formation est facturée par l'importateur au même prix qu'un réparateur agréé.



Portail erWin

Question: Que signifie erWin?
Réponse: erWin vient de **e**lectronic **r**epair and **W**orkshop **in**formation (informations de réparation et d'atelier électroniques de Volkswagen AG) pour les opérateurs indépendants destinées aux prestations professionnelles de réparation et de maintenance des véhicules du groupe Volkswagen.

Question: existe t-il différents portails erWin pour les différentes marques du groupe Volkswagen?
Réponse: Oui, chaque marque a son propre portail erWin qui sont toutefois similaires dans l'interface utilisateur.

Question: Quels canaux de distribution sont disponibles pour les opérateurs indépendants?
Réponse: ODIS Service pour les opérateurs indépendants n'est disponible que dans erWin. Le logiciel ODIS Service peut être téléchargé depuis erWin. La taille maximale de fichier à télécharger est de 8 Go. L'opérateur indépendant peut également commander ODIS sur un support de données afin de s'affranchir d'un long téléchargement en cas de faible bande passante de la connexion Internet. De même la procédure de licence et de paiement d'un forfait d'utilisation sont traités via erWin.

Question: y a t-il des prérequis pour erWin?
Réponse: Le navigateur Internet Explorer 8 ou Firefox est nécessaire pour erWin. L'obtention de la licence ODIS Service et l'achat d'un forfait peuvent être faits avec ces systèmes.

Question: c'est quoi l'Org-ID d'un opérateur indépendant
Réponse: L'identification de l'organisation de l'OI est composé du code du pays sur 2 caractères suivi de 5 chiffres du n° de l'atelier suivi d'un code marque. Par exemple : FR12345**0** pour Volkswagen
FR12345**0** pour Audi
FR12345**S** pour Seat (sans VW et/ou Audi)
FR12345**C** pour Skoda (sans VW et/ou Audi)

Question: Chaque opérateur indépendant a t-il un Org-ID séparé?
Réponse: Oui, chaque OI a sa propre identification pour effectuer l'affectation du forfait souscrit. Chaque utilisateur de ODIS Service chez l'OI a également sa propre identification Global User-ID rattachée à l'Org-ID de l'OI.



Licence, Multi-marque et différents statut de contrats de réparateurs

Question: **Comment un Opérateur indépendant peut-il étendre la durée de sa licence?**
Réponse: un opérateur indépendant peut étendre sa licence ODIS Service via les Services ODIS. L'utilisateur sera appelé à le faire lorsque la la durée de validité de la licence sera arrivée à échéance.

Question: **Un appareil de diagnostic peut-il être utilisé pour deux marques?**
Réponse: Oui, un testeur de diag peut être utilisé pour plusieurs marques du groupe, quel que soit le statut de représentation pour chacune des marques.

Question: **Que se passe t-il en cas de changement de statut de représentation pour une des marques?**
Réponse: le processus de commande de licence doit être soumis au support ODIS afin de libérer la licence pour l'organisation qui a changé de statut de représentation.

Prix (1/2)

Question: **Pourquoi le Service ODIS est plus cher que le précédent logiciel de VAS-PC ?**
Réponse: la charge du logiciel est augmentée d'environ 15 % pour le développement supplémentaire et les efforts de conception d'ODIS Service. Les Services additionnels contiennent en outre le contenu d'ElsaPro, le partage des coûts d'ElsaPro est inclus dans le prix de ODIS Service.

Question: **Un opérateur indépendant peut-il mettre à niveau son droit d'accès à ElsaPro avec un abonnement à ODIS Service ou peut-il être remboursé de son forfait ElsaPro lorsqu'il commande ODIS Service ?**
Réponse: Malheureusement, il n'est techniquement pas possible, de rembourser un forfait ElsaPro ou mettre à niveau l'abonnement ElsaPro par ODIS Service. Par conséquent, il est conseillé pour un opérateur indépendant de commander un forfait ElsaPro pour un court laps de temps, si il a l'intention de commander un forfait ODIS Service bientôt.

Prix (2/2)

Question: **Quelle est l'intervalle de temps de démarrage du forfait ODIS Service commandé ?**
Réponse: L'intervalle de temps commence avec le début d'une session de diagnostic avec ODIS Service. Après le log-in avec le GU-ID et le mot de passe, le compteur de temps démarre.

Question: **Que se passe-t-il avec le compteur de temps du forfait, si l'utilisateur déconnecte ODIS Service et poursuit plus tard avec sa session ?**
Réponse: Arrêter une session n'arrête pas le compteur de temps. Cela signifie que, dès qu'une session ODIS Service démarre, l'utilisateur dispose de l'intervalle de temps respectifs du forfait commandé pour utiliser ODIS Service. Il n'y a pas de différence, à quelle fréquence et combien de temps l'utilisateur est effectivement connecté à des sessions de diagnostic avec ODIS service.

Question: **Que se passe-t-il si le temps s'épuise au cours d'une session de diagnostic ?**
Réponse: L'utilisateur du Service ODIS peut finir l'actuelle session de diagnostic sur le véhicule, même si le temps est écoulé. Mais l'utilisateur ne peut pas démarrer une nouvelle session de diagnostic avec un autre véhicule si le forfait est épuisé.

Question: **Un opérateur indépendant doit-il acheter plusieurs forfaits s'il veut utiliser en parallèle ODIS Service sur plusieurs appareils ?**
Réponse: Oui, il doit le faire. Un forfait permet uniquement d'utiliser ODIS Service sur un seul appareil à la fois.
Si ODIS Service est déconnecté d'un périphérique, il peut être lancé à partir d'un autre appareil avec n'importe quel Global User-ID d'un utilisateur appartenant à la même organisation (Org-ID).

Question: **Un forfait acheté est-il lié à un Global User-ID ?**
Réponse: Non. Les forfaits sont uniquement liés à l' Org-ID et peuvent être utilisés par différents utilisateurs de la même organisation.

Matériel

Question: **Que se passe-t-il, si l'opérateur indépendant n'utilise pas le matériel homologué (VASxxxx) ?**
Réponse: Il est recommandé pour tous les utilisateurs d'utiliser le matériel VAS officiellement testé avec ODIS Service. Si du matériel non homologué est utilisé, aucune prise en charge des problèmes logiciels n'est faite, seule la prise en charge pour des problèmes avec le guide de dépannage est assurée (GFF).

Question: **Le canal de distribution pour la commande de matériel VAS change t-il avec ODIS ?**
Réponse: Non, le canal de distribution pour le matériel VAS reste identique. L'opérateur indépendant commande par l'intermédiaire de son importateur. L'importateur assure la gestion de la commande avec le constructeur.

Question: **Un opérateur indépendant doit-il posséder une BTAC-Box ?**
Réponse: Non, l'accès pour un utilisateur ODIS Service à une BTAC-Box reste optionnel. Les mises à jour et les données flash peuvent être récupérées via le portail d'erWin sur DVD ou en téléchargement.

Question: **Qu'est ce qu'une "pass-thru box" et pourquoi est-elle nécessaire?**
Réponse: Une "pass-thru box"est connectée entre l'appareil de diagnostic et le véhicule afin de garantir une communication standardisée entre le matériel et les véhicules. La nécessité d'une "pass-thru box" dépend du matériel utilisé. Si un matériel homologué du constructeur est utilisé, l'interface avec le véhicule est fournie.

Question: **Comment un utilisateur obtient-il l'identification (ID) de son matériel ?**
Réponse: Le matériel-ID est généré par un outil accessible par erWin. Dans le processus d'inscription guidée d'erWin, l'utilisateur peut accéder à l'outil pour générer l'ID de son matériel.

Question: **Que faut-il prendre en considération lorsqu'un matériel de diagnostic ODIS est transféré?**
Réponse: Si le matériel était déjà utilisé par un autre partenaire l'ID du matériel a été assignée dans eShop à l'Org-ID du propriétaire précédent et ne peut être autorisé pour n'importe quel autre partenaire. L'ID du matériel doit d'abord être libérée dans eShop grâce à l'aide du support ODIS (tcc.odis@volkswagengroup.fr)

Question: **Qu'est ce qu'une "Secure ID card"?**
Réponse: La Secure ID card est un outil d'autorisation sécurisé pour les opérateurs indépendants qui veulent utiliser ODIS Service via Internet. Alternativement, des solutions d'autorisation par l'intermédiaire de routeurs sont disponibles comme par exemple l'accès des réparateurs agréés (via un VPN). La demande de la Secure ID Card est assurée par l'importateur auprès du constructeur.

Support & formation

Question: **Qui est responsable de la prise en charge du support des opérateurs indépendants ?**
Réponse: L‘importateur assure le support (niveaux 1 & 2) des opérateurs indépendants aux mêmes conditions qu‘à un réparateur agréé. Possibilité d‘acheter un abonnement au support ODIS et d‘acheter une prestation d‘accompagnement de la mise en place d‘ODIS sur site.

Question: **Comment peut-il y avoir vérification pour une demande de support, que VAS-matériel d'origine est utilisé ?**
: Si la fonction de support de ODIS Service est utilisée, la demande de support contient des informations sur le matériel utilisé.

Question: **Une demande d‘un utilisateur d‘ODIS Service peut-elle être prise en compte par le biais du support ODIS sans souscription à un forfait ODIS sur erWin?**
Réponse: Oui, il le peut. Pour les demandes de support, il n'est pas nécessaire d'être connecté à une session de diagnostic.

Question: **Qui est responsable de la formation des opérateurs indépendants ?**
Réponse: L'importateur assure la formation des opérateurs indépendants. L‘opérateur indépendant peut accéder au programme de formation des réparateurs agréés.



Transition de VAS-PC vers ODIS

Question: **VAS-PC sera encore disponible après la mise en place de ODIS Service ?**
Réponse : Oui. Comme actuellement, ODIS Service ne supporte pas le véhicule VW Crafter, VAS-PC doit être utilisé pour le diagnostic de ces véhicules Utilitaires Crafter. Par contre, VAS-PC ne supporte pas le diagnostic des nouveaux véhicules de la plateforme MQB (Audi A3, VW GOLF, Skoda Octavia, Seat Leon). La dernière mise à jour de VAS-PC est en cours de distribution. Par conséquent, ODIS Service doit être utilisé pour toutes les nouveautés.

Question: **Y aura t-il des nouvelles mises à jour pour VAS-PC ?**
Réponse: Il y aura un CD de marque final pour VAS-PC d'ici la mi-2013 pour chaque marque. Aucun autre CD de Base ne sera plus distribué.

Question: **Qui prendra en charge le support VAS-PC après la dernière mise à jour ?**
Réponse: le support VAS-PC est progressivement stoppé, après la dernière mise à jour il n'y aura plus aucune modification possible.

Question: **Quand ODIS Service remplacera complètement VAS-PC ?**
Réponse: Dès que ODIS Service couvrira également le véhicule VW Crafter. Cela devrait être le cas d'ici la fin de l'année 2014.

Question: **Qu'adviendra-t-il du logiciel VAS-PC, qui est aujourd'hui utilisé dans les ateliers des opérateurs indépendants ?**
Réponse: En général, la mise à niveau vers ODIS n'est pas requise pour les opérateurs indépendants.
Pour l'utilisation ultérieure de VAS-PC, il faut différencier entre EU5-VAS-PC (pour les ordinateurs portables standards du commerce) et GVO-VAS-PC (sur les appareils VAS homologués par le constructeur) :

- EU5-VAS-PC: licences qui ont été achetées resteront actives jusqu'à ce qu'elles soient épuisées. En acquérir une nouvelle ne sera pas possible puisque ODIS Service est disponible. En outre, comme VAS-PC ne supporte pas les véhicules récents, basés sur la plate-forme MQB, ils auront la possibilité de contacter le Support erWin afin d'obtenir un remboursement pour la licence. Ils peuvent acheter un forfait ODIS.
- GVO-VAS-PC: en général, le logiciel GVO n'expire pas. Cependant, il n'obtiendra pas davantage de mises à jour après le cd de la marque final prévu d'ici la fin de l'année. Cette solution ne prendra pas en charge les véhicules récents de la plateforme MQB ni les nouveautés postérieures au dernier CD de marque.

Le support pour VAS-PC sera progressivement limité.
L'atelier doit prendre une décision personnelle : décider s'il va conserver VAS-PC et s'accomoder des restrictions.

Contacts

Pour toutes questions vous pouvez contacter le support ODIS : **tcc.odis@volkswagengroup.fr**